



Утверждена приказом Президента ПАО «МТС»

№ _____ от _____

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Настоящая оферта является публичным предложением ПАО «МТС» (ОГРН _____; ИНН: _____), заключить договор об оказании информационно-технических и программных услуг (далее – Соглашение, Оферта) в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Прохождение Регистрации является акцептом настоящей Оферты, то есть полным и безусловным принятием положений настоящей Оферты и всех приложений к ней.

1. Термины и определения

Виртуальная машина (далее - VM) – набор виртуальных ресурсов, представляющий собой изолированный сегмент в сети интернет, в котором Клиент или Участник Проекта может размещать информацию, включая программы для ЭВМ. VM создается с помощью специализированного программного обеспечения и предоставляется с предустановленной операционной системой.

Клиент (также Владелец Проекта) – юридическое лицо в лице своего представителя, индивидуальный предприниматель, прошедшее в установленном порядке Регистрацию и осуществляющее пользование Сервисом посредством сети «Интернет», создавшее Проект, либо которому Проект был предоставлен при Регистрации, либо передан другим Владелецем Проекта. Владелец Проекта обладает правом распоряжения Проектом и имеет собственный уникальный идентификатор на Сервисе.

Лицевой счет – индивидуальный счет Проекта в Учетной системе, который ведется Провайдером самостоятельно и служит для учета поступивших от Клиента и израсходованных Клиентом денежных средств на оплату Услуг по соответствующему Проекту.

Оплата – действия Клиента, либо представителя Клиента по внесению денежных средств на Лицевой счет в качестве предоплаты Услуг. Сведения об Оплате отражаются в Учетной системе и в Панели управления.

Панель управления – раздел Сервиса, расположенный по адресу <https://1cloud.mts.ru>, содержащий данные Клиента, либо Участника Проекта, сведения о Предзаказах, Оплате и иную существенную информацию об Услугах, позволяющий Клиенту самостоятельно осуществлять Предзаказ, в том числе определять состав и объем Услуг, изменять параметры, отказываться от Услуг, а также осуществлять иные действия, связанные с Предзаказом Услуг,



предусмотренные функциональными возможностями такого раздела. Клиент, либо Участник Проекта осуществляют вход в Панель управления путем ввода адреса электронной почты или номера телефона и пароля (также, может быть подключена двухфакторная аутентификация).

Предзаказ – совокупность действий Клиента в Панели управления по выбору Услуг, параметров и конфигурации соответствующих Услуг.

Подтверждение Предзаказа – действия Провайдера, либо автоматизированных систем Сервиса по утверждению (активации) Предзаказа, либо отказу в утверждении (активации) Предзаказа.

Провайдер - ПАО «МТС» (ОГРН 1027700149124; ИНН: 7740000076), место нахождения: 109147, г. Москва, ул. Марксисткая, д. 4.

Проект – совокупность заказанных Услуг, предназначенная для решения определенных задач, имеющая общий уникальный идентификатор, отдельное рабочее пространство на Сервисе, Лицевой счет.

Регистрация - процедура прохождения Клиентом или Участником Проекта в необходимом объеме первичной идентификации на Сервисе в соответствии с утвержденными Провайдером правилами. Регистрация является завершенной с момента первого входа в Панель управления.

Сервис – система сайтов в сети «Интернет», расположенных по адресу в интернет: <https://1cloud.mts.ru> и его поддоменах, созданная и управляемая Провайдером, предоставляющая возможность Предзаказа Услуг. Сервис состоит из программ для ЭВМ, порождаемых ими аудиовизуальных отображений и информации в электронном виде. Сервис является объектом интеллектуальной собственности.

Служба Сопровождения Клиентов – подразделение, осуществляющее взаимодействие от имени Провайдера с Клиентами и Участниками Проектов.

Счет для Оплаты – формируемый в автоматическом режиме в Панели управления счет, содержащий всю необходимую информацию для Оплаты.

Тарифы – стоимость предлагаемых Провайдером услуг и продуктов, с соответствующими характеристиками с указанием их наименований, длительности оказания, единицы тарификации и иных параметров. Тарифы являются неотъемлемой частью настоящей Оферты (приложением к настоящей Оферте) и размещены в сети «Интернет» по адресам <https://cloud.mts.ru/docs/>

Услуга – информационно-техническая и программная услуга по предоставлению Провайдером Клиенту в течение определенного срока возможности использовать распределенные виртуальные ресурсы, определенные родовыми признаками (объем дискового пространства – HDD/SSD, объем оперативной памяти – RAM, процессор – CPU, частота



процессора – ГГц), предоставляемые Клиенту с помощью программ для ЭВМ, а также иные услуги, указанные в Тарифах.

Участник Проекта – представитель юридического лица, индивидуальный предприниматель, прошедший Регистрацию, не являющийся Владельцем Проекта, которому Владелец Проекта предоставил право доступа к Проекту в определенном Владельцем Проекта объеме. Участник Проекта имеет собственный уникальный идентификатор на Сервисе. Ответственность за действия Участника Проекта несет Владелец Проекта.

Учетная запись – совокупность данных о Клиенте или Участнике Проекта, имеющая собственный уникальный идентификатор и используемая для работы с Панелью Управления.

Учетная система – информационная система Провайдера, содержащая сведения о заказанных Клиентом Услугах, об Оплате, об объеме Услуг, порядке расчетов, а также о наличии задолженности по оплате Услуг.

SLA – Service Level Agreement (англ.) – соглашение об уровне обслуживания, содержащее параметры качества услуг, являющееся неотъемлемой частью настоящей Оферты (Приложением к настоящей Оферте), размещенное по адресу <https://cloud.mts.ru/docs/>.

2. Общие положения

2.1. Настоящее Соглашение регулирует отношения, связанные с оказанием Провайдером Услуг.

2.2. Все изменения и дополнения к настоящему Соглашению действительны только если они внесены Провайдером.

2.3. Настоящее Соглашение действует в течение неопределенного срока и может быть в любое время расторгнуто по требованию Клиента, либо Участника Проекта путем удаления Учетной записи при условии выполнения в полном объеме своих обязательств перед Провайдером на дату расторжения.

2.4. Провайдер вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть настоящее Соглашение и заблокировать вход на Сервис в случаях нарушения Клиентом или Участником Проекта условий настоящего Соглашения, нарушения действующего законодательства Российской Федерации при пользовании Сервисом, совершения Клиентом или Участником Проекта действий, ставящих под угрозу целостность и нормальное функционирование Сервиса.

2.5. Обязательным условием Регистрации является полное и безоговорочное согласие соответствующего физического лица на обработку персональных данных в порядке, установленном настоящей Офертой.

2.6. Пользование Панелью управления подтверждает согласие соответствующего лица на получение от Провайдера и привлеченных им



третьих лиц, сообщений и уведомлений рекламного и информационного характера в том числе по указанному соответствующим лицом номеру телефона, электронной почте. Отказ от получения соответствующих сообщений и уведомлений производится в порядке, указанном в таких сообщениях и уведомлениях.

2.7. Действие настоящего Соглашения не распространяется на юридических лиц, не признаваемых налоговыми резидентами Российской Федерации. Для пользования Сервисом лица, указанные в настоящем пункте обязаны обратиться в Службу Сопровождения Клиентов по адресу 1cloud@cloud.mts.ru для заключения отдельного соглашения. При несоблюдении указанного условия Провайдер вправе заблокировать доступ таких лиц к Сервису.

3. Порядок Регистрации

3.1. Регистрация происходит при условии заполнения формы, размещенной на соответствующей странице Регистрации.

3.2. Для входа на Сервис используются данные по требованиям Сервиса – указанный при Регистрации логин (адрес электронной почты или номер телефона) и полученный пароль, либо данные, указанные в соответствующей социальной сети, а в некоторых случаях уникальный шестизначный код, полученный посредством СМС-уведомления, либо мобильное приложение-аутентификатор (двухфакторная аутентификация). Клиент и Участник Проекта не вправе передавать логин и пароль, третьим лицам за исключением своих уполномоченных представителей, и несут риски, связанные с передачей логина и пароля третьим лицам.

3.3. В случае утраты пароля для входа на Сервис, восстановление пароля возможно через специальную форму восстановления пароля <https://auth.1cloud.mts.ru/forgot-password> посредством отправки Провайдером на адрес электронной почты, указанный при Регистрации. Пароль считается восстановленным с момента прохождения процедуры восстановления пароля. С момента восстановления пароля, ранее выданный пароль теряет силу и не может использоваться для входа на Сервис. Если иное не предусмотрено соответствующим приложением к настоящей Оферте или в форме Регистрации, обязательным при Регистрации является указание адреса электронной почты (e-mail) или номера телефона, наименование и другие реквизиты юридического лица. В случае, если поля для заполнения реквизитов юридического лица не заполнены, настоящее Соглашение является незаключенным.



3.4. В случае, если Клиентом после Регистрации был указан ИНН юридического лица, изменение ИНН юридического лица допускается только по запросу в Службу Сопровождения Клиентов через Панель управления. Для изменения ИНН юридического лица, Провайдер вправе требовать оформления и предоставления документов, подтверждающих переход к новому Клиенту прав и обязанностей по настоящему Соглашению. Ответственность за достоверность информации о юридическом лице, указанной в Панели управления, а также за наличие полномочий действовать от имени юридического лица несет лицо, внесшее в Панель управления информацию о юридическом лице, а в соответствующих случаях также само юридическое лицо.

3.5. Провайдер вправе по своему усмотрению, в том числе в случае нарушения Клиентом или Участником Проекта условий Соглашения и условий, содержащихся в приложениях к настоящей Оферте, требовать предоставления следующих документов и информации для идентификации такого Клиента или Участника Проекта: учредительных документов, регистрационных документов, документов, подтверждающих полномочия действовать без доверенности от имени юридического лица, документов, подтверждающих полномочия представителя (при наличии представителя). При непредставлении указанных в настоящем пункте документов Провайдер вправе приостановить оказание Услуг.

4. Права и обязанности

4.1. Провайдер обязуется:

4.1.1. оказывать Услуги в соответствии с условиями настоящей Оферты и приложениями к ней;

4.1.2. соблюдать условия SLA;

4.1.3. вести учет Услуг и поддерживать работоспособность Панели управления и Учетной системы;

4.1.4. обеспечивать конфиденциальность передаваемой и получаемой информации, связанной с заключением, изменением и прекращением Соглашения;

4.1.5. информировать обо всех обстоятельствах, препятствующих исполнению условий Соглашения;

4.1.6. уведомлять о запланированных технических перерывах в оказании Услуг, не предусмотренных SLA;



4.1.7. информировать об изменении параметров качества Услуг в соответствии с условиями настоящей Оферты и приложениями к ней;

4.2. Провайдер вправе:

4.2.1. осуществлять проверку соблюдения условий и ограничений при пользовании Услугами;

4.2.2. вносить любые изменения, направленные на улучшение качества Услуг;

4.2.3. вносить изменения в Панель управления;

4.2.4. определять типы прав доступа Участников Проекта;

4.2.5. изменять условия и порядок оплаты Услуг при условии уведомления в порядке, предусмотренном Соглашением;

4.2.6. привлекать к исполнению своих обязательств третьих лиц без увеличения стоимости Услуг, оставаясь полностью ответственным за действия привлеченных лиц;

4.2.7. требовать от Клиента или Участника Проекта исполнения своих обязательств по Соглашению;

4.2.8. приостанавливать оказание Услуг и блокировать вход на Сервис в случаях, предусмотренных Соглашением;

4.2.9. собирать и обрабатывать техническую, статистическую и иную информацию о Клиентах и Участниках Проекта, в том числе в автоматизированном режиме;

4.2.10. вносить в одностороннем порядке изменения в Соглашение и SLA путём публикации соответствующей редакции на Сервисе с размещением информации об этом на Сервисе и (или) путем направления Клиентам сообщения по электронной почте, и (или) по телефону, не позднее чем за 10 (десять) дней до начала действия соответствующей редакции.

4.3. Клиент обязан:

4.3.1. оплачивать Услуги в соответствии с условиями настоящего Соглашения и Тарифами;

4.3.2. передавать свои права и обязанности по настоящему Соглашению третьим лицам только в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением с учетом функциональных возможностей Панели управления;

4.3.3. пользоваться Услугами исключительно в соответствии с условиями настоящего Соглашения;

4.3.4. предоставлять возможность Провайдеру беспрепятственно осуществлять проверку соблюдения условий и ограничений в процессе оказания Услуг;

4.3.5. самостоятельно поддерживать работоспособность своего оборудования, а также самостоятельно получать доступ в сеть Интернет для получения доступа к Сервису;



- 4.3.6. самостоятельно формировать Счета для Оплаты;
 - 4.3.7. не изменять и не декомпилировать программы для ЭВМ, которые задействованы Провайдером, за исключением случаев и только в той мере, в которой это допускается действующим законодательством, либо правилами пользования такими программами для ЭВМ, не удалять и не вносить изменения в уведомления об авторских правах, содержащиеся в программах для ЭВМ, а равно не удалять и не вносить изменения в средства защиты авторских прав;
 - 4.3.8. не нарушать исключительных прав третьих лиц на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации, в том числе программы для ЭВМ, базы данных, изобретения, ноу-хау, товарные знаки и другие объекты исключительных прав;
 - 4.3.9. не публиковать и не передавать любую информацию, распространение которой запрещено законодательством Российской Федерации или нормами международного права, а также информацию, которая содержит в себе компьютерные вирусы или иные вредоносные программные компоненты;
 - 4.3.10. не осуществлять с использованием Сервиса рассылку рекламной и иной информации без предварительного согласия адресата;
 - 4.3.11. не совершать действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения); не использовать оказываемые Услуги в качестве площадки для атак (включая DoS, DDoS), сканирования, перебора паролей, фишинга, вскрытия ключей шифрования и прочей подобной деятельности;
 - 4.3.12. не совершать действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети Интернет, к компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу третьих лиц;
 - 4.3.13. не совершать действия, которые могут привести к нарушению работоспособности аппаратных или программных средств, используемых Провайдером при оказании Услуг и/или программно-аппаратного комплекса и/или центра обработки данных, используемого Провайдером, а также созданию препятствий для получения Услуг другими лицами;
 - 4.3.14. не совершать любые действия, нарушающие применимое право об информации, о персональных данных, неприкосновенности частной жизни, тайне связи, государственной тайне;
 - 4.3.15. не использовать Сервис для незаконной предпринимательской деятельности;
 - 4.3.16. поддерживать положительный баланс Лицевого счёта для непрерывного оказания Услуг;
- 4.4. Клиент вправе:



- 4.4.1. пользоваться Сервисом в порядке и на условиях, предусмотренных Соглашением;
- 4.4.2. своевременно получать информацию об Услугах в порядке и на условиях, предусмотренных Соглашением;
- 4.4.3. высказывать пожелания о функционировании Сервиса и информировать Провайдера о сбоях и иных неисправностях в функционировании Сервиса через Службу Сопровождения Клиентов;
- 4.4.4. осуществлять иные права, предусмотренные Соглашением;
- 4.4.5. предоставлять доступ к Проекту Участникам Проекта.
- 4.5. Положения пп.4.3 - 4.4. настоящего Соглашения, за исключением пп. 4.3.1. - 4.3.2, а также 4.4.5. распространяются также на Участника Проекта.
- 4.6. Пользование Сервисом осуществляется со следующим ограничением - Сервис не имеет гарантированной защиты от ошибок, либо некорректных действий в процессе пользования Сервисом.

5. Предзаказ

- 5.1. Для получения Услуг Клиент осуществляет Предзаказ. Предзаказ считается совершенным с момента выбора (заполнения) всех параметров, необходимых для его совершения, а также направления посредством Панели управления информации о выбранных Услугах Провайдеру.
- 5.2. Предзаказ считается активированным с момента Подтверждения Предзаказа. Подтверждение Предзаказа или отказ от Подтверждения Предзаказа происходят с учетом технических возможностей Сервиса.
- 5.3. Срок Подтверждения Предзаказа определяется Провайдером.
- 5.4. Предзаказ считается завершенным при совокупном совершении следующих действий:
 - 5.4.1. Подтверждения Предзаказа;
 - 5.4.2. Оплаты Предзаказа при наличии в необходимом объеме средств на Лицевом счете;
- 5.5. Сервис предусматривает возможность изменения параметров завершенного Предзаказа, а также отказа от завершенного Предзаказа в Панели управления;
- 5.6. Информацию обо всех Предзаказах Клиент получает самостоятельно в Панели управления.

6. Оплата

- 6.1. Стоимость Услуг определяется в соответствии с Тарифами;
- 6.2. Услуги облагаются НДС в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 6.3. Услуги оплачиваются путём внесения денежных средств на Лицевой счёт. Услуги оплачиваются в порядке предоплаты (аванса);
- 6.4. Услуги оказываются только при наличии средств на Лицевом счёте, за исключением случаев, предусмотренных Тарифами. Провайдер вправе незамедлительно прекратить оказание Услуг в случае недостаточности средств для оказания Услуг на Лицевом счете;
- 6.5. Провайдер вправе по своему усмотрению предоставить отсрочку Оплаты («Обещанный платеж») в соответствии с Тарифами, при этом Клиент обязуется погасить задолженность в течение 7 (семи) календарных дней с момента предоставления отсрочки Оплаты.
- 6.6. Основанием для списания денежных средств с Лицевого счёта Клиента являются данные о объёме Услуг. Объём Услуг рассчитывается с помощью Учетной системы.
- 6.7. Провайдер вправе в одностороннем порядке вводить новые Тарифы, вносить изменения в существующие Тарифы путём публикации соответствующей редакции на Сервисе с размещением информации об этом на Сервисе и (или) путем направления Клиентам сообщения по электронной почте, и (или) по телефону, не позднее чем за 10 (десять) дней до начала их действия.
- 6.8. Оплата производится с использованием безналичных расчетов по реквизитам Провайдера, размещенным по адресу <https://cloud.mts.ru/docs/>
- 6.9. Счета для Оплаты формируются с использованием Панели управления.
- 6.10. При Оплате Клиент должен руководствоваться информацией, содержащейся в разделе Финансы Панели управления. При самостоятельном оформлении платежного поручения обязательным является указание назначения платежа, содержащегося в Счете для Оплаты. При отсутствии указанной информации Провайдер не производит зачисление денежных средств на Лицевой счет в автоматизированном режиме до уточнения Клиентом указанной информации путем обращения в Службу Сопровождения Клиентов через Панель управления.
- 6.11. При осуществлении Оплаты за Клиента третьим лицом назначение платежа должно соответствовать назначению платежа, содержащегося в Счете для Оплаты, для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей также указывается индивидуальный номер налогоплательщика (ИНН) и наименование Клиента. При отсутствии указанной информации Провайдер вправе приостановить зачисление денежных средств на Лицевой счет и запросить подтверждение Оплаты, либо отказать в приёме Оплаты и вернуть денежные средства плательщику.



6.12. Клиент несёт ответственность за правильность производимых им платежей. При изменении банковских реквизитов Провайдера, с момента опубликования действительных реквизитов на Сервисе Клиент самостоятельно несёт ответственность за платежи, произведённые по устаревшим реквизитам Провайдера.

6.13. Оплата считается совершенной в момент поступления денежных средств на расчетный счёт Провайдера, информация о котором содержится на Сервисе или в Счете для Оплаты, сформированном в Панели Управления.

6.14. Универсальные передаточные документы (далее - УПД) направляются только Клиентам, указавшим данные юридического лица по адресам электронной почты, указанным в Панели управления для отправки документов и электронной почты, указанной Владелецем Проекта.

УПД направляются также средствами почтовой связи по адресу, указанному в Панели управления в начале каждого месяца за прошедший период оказания Услуг. При этом Клиент обязан самостоятельно отслеживать своевременное получение указанных документов от Провайдера.

6.15. Клиенты, указанные в п.6.14. настоящей Оферты обязаны направлять по адресу Провайдера, указанному в Панели управления или в УПД полученные от него и подписанные со своей стороны экземпляры УПД в срок не позднее 10 (десяти) дней с момента получения указанных УПД.

6.16. При наличии возражений по УПД Клиент обязуется сообщить Провайдеру об указанных возражениях в Службу Сопровождения Клиентов посредством Панели управления с приложением скан-копии возражений, а также направить мотивированные возражения Провайдеру заказным письмом с уведомлением о вручении, в срок не позднее 5 (пяти) календарных дней со дня направления Провайдером текста УПД по электронной почте. В случае, если мотивированные возражения по УПД не поступили в адрес Провайдера в течение указанного срока, Услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Клиентом.

6.17. Периодом оказания Услуг по настоящему Соглашению является календарный месяц.

6.18. Владелец Проекта вправе с использованием Панели управления перераспределять денежные средства с одного Проекта на другой Проект, в которых он является Владелецем Проекта (с указанием одного и того же индивидуального номера налогоплательщика (ИНН)).

7. Взаимодействие Клиента и Провайдера.

7.1. Взаимодействие Клиента с Провайдером в процессе оказания Услуг осуществляется через Службу Сопровождения Клиентов.

7.2. Информация и документы по настоящему Соглашению направляются Клиенту по одному или нескольким адресам электронной почты, указанным



Клиентом в Панели управления. Во избежание сомнений, все адреса электронной почты, указанные Клиентом в Панели управления, признаются адресами электронной почты Клиента или уполномоченных представителей Клиента.

7.3. В случае возникновения аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в процессе оказания соответствующей Услуги контактное лицо Клиента сообщает об этом в Службу Сопровождения Клиентов через Панель управления.

7.4. Оказание Услуг может быть приостановлено Провайдером в случае нарушения Клиентом или Участником Проекта обязательств по настоящему Соглашению, в том числе просрочки оплаты Услуг, при этом, Провайдер вправе, по своему усмотрению приостановить оказание Услуг полностью или частично. Провайдер уведомляет Клиента о приостановлении оказания услуг по одному или нескольким адресам электронной почты, указанным в Панели управления.

7.5. С момента образования на Лицевом счёте нулевого баланса, VM по соответствующему Проекту сохраняются в течение 14 (четырнадцать) дней, по истечении этого срока все VM по соответствующему Проекту автоматически уничтожаются. При этом, сохранение учётной записи Клиента не означает сохранения данных и информации, а также VM Клиента.

7.6. Провайдер вправе приостановить оказание Услуг в случае нарушения Клиентом, либо Участником Проекта законодательства Российской Федерации, либо поступления претензий относительно таких нарушений, а также в случаях, предусмотренных Соглашением.

8. Информация Клиента

8.1. Во избежание сомнений, в процессе оказания Услуг Провайдер не имеет доступа к содержанию размещаемой на Сервисе информации и не проверяет законность обращения такой информации.

8.2. В случае размещения Клиентом или Участником Проекта на Сервисе информации, Клиент или Участник Проекта обязан предварительно и надлежащим образом получить согласие всех правообладателей такой информации на осуществление действий, направленных на ее размещение, а также убедиться в том, что обращение такой информации не нарушает нормы применимого права.

8.3. Провайдер имеет право требовать от Клиента или Участника Проекта предоставления документов, подтверждающих соблюдение гарантий, указанных в п. 8.2. настоящей Оферты. Клиент или Участника Проекта обязаны предоставить Провайдеру такие документы в срок, разумно необходимый для их предоставления, но не более чем через 3 (три) дня с момента предъявления Провайдером требования.

При невыполнении Клиентом или Участником Проекта указанного обязательства или выявлении недостоверности какой-либо из гарантий,



указанных в п. 8.2. настоящей Оферты, при получении претензии от соответствующего правообладателя или уполномоченного органа государственной власти, относительно размещенной Клиентом или Участником Проекта информации, Провайдер имеет право приостановить оказание Услуг до устранения нарушения, либо заблокировать доступ к размещенной информации.

9. Ответственность

9.1. Ответственность Провайдера, Клиента, а также Участника Проекта определяется настоящей Офертой и Приложениями к ней.

9.2. Провайдер ни при каких обстоятельствах не несёт ответственности за косвенные убытки. В понятие косвенные убытки включается, но этим не ограничивается, упущенная выгода, потеря дохода, прибыли, предполагаемой экономии, деловой активности и репутации и тому подобное.

9.3. Ответственность Провайдера по настоящему Соглашению за убытки ограничивается размером реального документально подтвержденного доказанного ущерба и не может превышать 30% (тридцать процентов) от суммы, фактически полученной от Клиента за период оказания Услуги, предшествующий периоду оказания Услуги, в котором наступил случай возникновения ответственности Провайдера.

9.4. Клиент и Участник Проекта освобождают Провайдера от ответственности по искам третьих лиц, заключивших с Клиентом или Участником Проекта договоры (соглашения), по которым обязательства частично или полностью исполняются Клиентом или Участником Проекта с помощью Услуг.

9.5. В случае нарушения по вине Провайдера гарантируемых в SLA показателей качества Услуг, Провайдер предоставляет по письменному требованию Клиента компенсацию (неустойку). Процент компенсации зависит от степени нарушения гарантируемых показателей и указывается в SLA.

9.6. В связи с использованием компьютерного и иного оборудования, каналов связи и (или) программ для ЭВМ, принадлежащих третьим лицам, при оказании Услуг, Провайдер не несёт ответственности за любые задержки, прерывания, прямой ущерб или упущенную выгоду, потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и (или) программах для ЭВМ, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействия третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедших не по вине Провайдера.

9.7. Провайдером рассматриваются только те претензии Клиента, которые составлены в письменном виде и в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

9.8. В случае недостижения согласия относительно предмета претензии, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, подсудность определяется по месту



нахождения Провайдера.

9.9. Провайдер имеет право приостановить оказание Услуг и не несет ответственности за любые инциденты и другие обстоятельства, повлекшие за собой недоступность (частичную недоступность) Услуг, вызванные следующими причинами:

9.9.1. проведение плановых, неотложных, технических, аварийных, срочных работ;

9.9.2. любые задержки и прерывания, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо иные объективные технологические причины, а также результат действий или бездействия третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Провайдера;

9.9.3. согласованная с Клиентом приостановка или прекращение оказания Услуг, в том числе приостановка оказания Услуг для изменения параметров Услуг;

9.9.4. умышленные или неумышленные действия Клиента, в том числе изменение Клиентом настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услугам и/или на программно-аппаратный комплекс Провайдера, производимые без согласования с Провайдером;

9.9.5. отказ или неспособность Клиента обеспечить содействие Провайдеру в установлении и устранении возникающих инцидентов в процессе оказания Услуг;

9.9.6. нарушение Клиентом условий Соглашения или приложений к нему;

9.9.7. неработоспособность или несовместимость программного и/или аппаратного обеспечения Клиента с Услугами.

9.10. Клиент, а также Участник Проекта несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за убытки Провайдера, вызванные нарушением Клиентом, либо Участником Проекта настоящего Соглашения, а также за любые иные действия Клиента, Участника Проекта и третьих лиц, произведенные по вине Клиента, либо Участника Проекта вызвавшие повреждение Сервиса и нарушение его функционирования.

9.11. В случае установки и использования Клиентом или Участником Проекта нелицензионных программ для ЭВМ и баз данных, Клиент, а также Участник Проекта самостоятельно несут ответственность за последствия использования ими таких программ для ЭВМ и баз данных.

10. Интеллектуальная собственность

10.1. Сервиса и его составные части, являются интеллектуальной собственностью, принадлежащей соответствующим правообладателям.

10.2. В случае предоставления Провайдером Клиенту и Участнику Проекта и использования ими в течение срока оказания соответствующей Услуги программ для ЭВМ и порождаемой ими информации (в том числе ВМ) и баз данных, исключительное право на которые принадлежит правообладателям - третьим лицам, Провайдер предоставляет Клиенту и Участнику Проекта право использования соответствующих программ для ЭВМ и баз данных на основании лицензионных договоров, заключенных Провайдером с соответствующими правообладателями, а Клиент выступает сублицензиатом - конечным пользователем, права которого ограничены лицензионным соглашением для конечного пользователя, установленным соответствующим правообладателем. Клиент и Участник Проекта не вправе передавать право использования таких программ для ЭВМ и баз данных третьим лицам.

10.3. В случае нарушения Клиентом или Участником Проекта исключительных прав Провайдера, либо соответствующих правообладателей, Провайдер оставляет за собой право требования полного возмещения убытков, либо выплаты компенсации, а также применения иных способов защиты нарушенного права, предусмотренных применимым правом по настоящему Соглашению.

11. Конфиденциальность. Персональные данные.

11.1. В случае размещения Клиентом на Сервисе персональных данных третьих лиц, Клиент гарантирует (даёт, если применимо), наличие согласия таких лиц на обработку Провайдером их персональных данных, на передачу персональных данных третьим лицам для целей оказания Услуг (перечень которых размещён <https://cloud.mts.ru/docs/>), в соответствии с положениями: субъекты персональных данных предоставили надлежащие согласия на обработку их персональных данных, указываемых Клиентом, Участником Проекта в Панели управления, а также указываемых в процессе пользования Сервисом, в том числе: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, с использованием средств автоматизации или без использования таковых, в целях исполнения настоящего Соглашения, продвижения Сервиса на рынке, в том числе при сотрудничестве с третьими лицами. Согласие на обработку персональных данных вышеуказанными способами действует в течение всего срока действия Соглашения и в течение 3-х лет с момента прекращения



действия Соглашения или до отзыва субъектом персональных данных в письменной форме.

11.2. Клиент или Участник Проекта, являющийся физическим лицом, дает свое согласие на передачу Провайдером третьим лицам персональных данных, указанных в Панели управления и переданных Провайдеру в процессе пользования Сервисом, в целях оказания Услуг в соответствии с условиями Соглашения. В случае размещения Клиентом на Сервисе персональных данных третьих лиц, Клиент гарантирует наличие согласия таких лиц на обработку Провайдером их персональных данных в соответствии с положениями настоящего Соглашения.

12. Антикоррупционная оговорка

12.1 Стороны в рамках исполнения настоящего Соглашения обязуются соблюдать требования применимого антикоррупционного законодательства и не предпринимать никаких действий, которые могут нарушить нормы антикоррупционного законодательства или стать причиной такого нарушения другой Стороной, в том числе не требовать, не получать, не предлагать, не санкционировать, не обещать и не совершать незаконные платежи напрямую, через третьих лиц или в качестве посредника, включая (но не ограничиваясь) взятки в денежной или любой иной форме, каким-либо физическим или юридическим лицам, включая (но не ограничиваясь) коммерческим организациям, органам власти и самоуправления, государственным служащим, частным компаниям и их представителям.

12.1. В случае нарушения одной из Сторон изложенных выше антикоррупционных обязательств, другая Сторона вправе в одностороннем порядке приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Соглашению до устранения причин такого нарушения или отказаться от исполнения Соглашения, направив об этом письменное уведомление.

13. Заключительные положения

13.1. Клиент вправе в любое время отказаться от соответствующих Услуг посредством деактивации соответствующих Услуг с использованием Панели управления, направив Провайдеру услуг уведомление посредством Панели управления, либо посредством обращения в Службу Сопровождения Клиентов, при этом подлежат оплате Услуги, оказанные до момента их деактивации.

13.2. В случае если оказание Услуг прекращено досрочно, на основании заявления Клиента производится возврат неиспользованных денежных



средств, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Соглашением и приложениями к нему.

13.3. Клиент обязуется направить заявление о возврате неиспользованных денежных средств по адресу 1cloud@cloud.mts.ru.

13.4. До момента осуществления возврата денежных средств Провайдер вправе требовать подтверждения Клиентом указанных при регистрации данных.

13.5. В случае невозможности подтвердить указанные сведения, Провайдер вправе не осуществлять возврат оставшихся на Лицевом счёте денежных средств. Возврат неиспользованных денежных средств производится исключительно посредством безналичных расчетов.

13.6. Провайдер вправе вносить изменения в настоящее Соглашение и приложения к нему в одностороннем порядке. Клиент или Участник Проекта в случае несогласия с такими изменениями вправе отказаться от пользования Сервисом. Пользование Сервисом после дня вступления в силу соответствующих изменений и дополнений означает принятие Клиентом, а также Участником Проекта таких изменений и дополнений в полном объеме.



СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Настоящее соглашение является приложением к Оферте, опубликованной в сети Интернет по адресу: <https://cloud.mts.ru/docs/>, и определяет качественные характеристики услуг (далее — «Услуги», «Услуга»), оказываемых ПАО «МТС» (далее — «Провайдер») в рамках Сервиса.

1. Определения

Согласованное время работоспособности Виртуальных машин (СВР) – время, в которое в рамках Услуги Виртуальные машины (ВМ) должны нормально функционировать. Например, 24x7 (круглосуточно, семь дней в неделю).

Согласованное время поддержки (СВП) – указывает время, в которое в рамках Услуги работоспособность Виртуальных машин поддерживается. Например, 8x5 (10:00-18:00, Пн-Пт), 8x7 (10:00-18:00, Пн-Вс). Если не указано иное, временная зона MSK (UTC+3).

Период оказания Услуги – календарный месяц.

Время реакции – измеряется как время между моментом регистрации обращения от Клиента о предполагаемом нарушении работоспособности, с одной стороны и началом работ по восстановлению доступности услуги с другой. Отсчет времени реакции ведется в пределах **Согласованного времени поддержки (СВП)**.

Время простоя – время, когда Услуга не оказывалась.

Суммарное время простоя – сумма Времени простоя за период, за исключением периодов времени, вызванных:

- плановыми техническими работами, информация о которых размещена в Панели управления, а также Обновлением Сервиса;
- неработоспособностью каналов связи и оборудования, находящихся вне зоны ответственности/контроля Провайдера;
- приложениями или компонентами Клиента или Участника Проекта, не подконтрольными и не управляемыми Провайдером, которые привели к невозможности оказать Услугу;
- негативной деятельностью Клиента или Участника Проекта, его работников, представителей, партнеров, покупателей и т.п., что привело к негативному воздействию на компоненты Услуги (спам, спуфинг, нарушение правил использования Услуги и тому подобное);
- другими неподконтрольными событиями, классифицируемыми как форс-мажорные обстоятельства.

Доступность (%) – гарантированное время оказания Услуги (нормального



функционирования Виртуальных машин) за период. Определяется по формуле: $(\text{СВР} - \text{Суммарное время простоя за период}) / \text{СВР} * 100\%$. Например, при суммарном простое 1 час в месяц, при СВР = 24x7, процент доступности составляет:

$$\frac{[30 \text{ дней} \times 24 \text{ часов} \times 60 \text{ минут}] - [1 \text{ час} \times 60 \text{ минут}]}{30 \text{ дней} \times 24 \text{ часов} \times 60 \text{ минут}} \times 100\% = 99,86\%$$

Где, $[30 \text{ дней} \times 24 \text{ часов} \times 60 \text{ минут}] = \text{СВР} (24 \times 7)$ переведенные в минуты = 43 200 минут.

$[1 \text{ час} \times 60 \text{ минут}] - \text{Суммарное время простоя}$ за период, включая согласованное время обслуживания = 60 минут

$$\frac{43200 - 60}{43200} \times 100\% = 99,86\%$$

2. Уровень обслуживания

2.1. Периоды обслуживания

Вид Услуги или поддержки Клиентов			Время
Услуга	Виртуальная инфраструктура	Объектное хранилище	Круглосуточно
Поддержка	Техническая		Круглосуточно
	Организационная		С понедельника по пятницу с 10:00 до 18:00 по московскому времени
	Административная (операционная)		

2.2. Целевые характеристики Услуги

Функциональность	Параметр	Целевая характеристика
Панель управления	Доступность (в зоне ответственности Провайдера)	97%, в том числе, прикладной интерфейс (API)
	Доступность	99,9%

<p>Виртуальная машина (VM)</p>	<p>Виртуальный маршрутизатор с публичным IPv4 адресом, подключенный к сети Интернет.</p>	<p>По базовому тарифу не менее 10 Мбит/с</p>
<p>Дисковая подсистема</p>	<p>Число операций ввода-вывода для одной VM в секунду (IOPS — input/output operations per second)</p>	<p>Число операций ввода-вывода на один гигабайт выделенного дискового пространства: HDD-хранилища — 0,1 IOPS, но не более 200 IOPS; HDD-хранилища — 1 IOPS, но не более 2000 IOPS; SSD-хранилища — 30 IOPS, но не более 10000 IOPS; для блоков чтения-записи в 32 килобайта</p>
	<p>Задержка (latency)</p>	<p>Максимальная 20 мс; допускается отклонение от указанного значения в случае превышения нормативного числа операций ввода-вывода</p>
<p>Объектное хранилище</p>	<p>Виртуальный маршрутизатор с публичным IPv4 адресом, подключенный к сети Интернет.</p>	<p>До 1 Гбит/с, с учётом общей фактической загрузки</p>
	<p>Скорость записи</p>	<p>Не менее 10 Мбит/с</p>

	Скорость извлечения	Не менее 10 Мбит/с
	Максимальный размер одного файла (объекта)	5 гигабайтов
	Суммарный объём данных Клиента	Не ограничен
	Шифрование	При передаче через интернет данные шифруются по протоколу HTTPS

2.3. Техническое обслуживание

Вид обслуживания	Период
Плановое	Первый и третий четверг каждого месяца в период с 19:00 до 21:00 временная зона MSK (UTC+3).
Срочное	По необходимости, с уведомлением в панели управления не менее чем за 30 минут.
Обновление Сервиса	Еженедельно с понедельника по пятницу в период с 05:00 до 07:00, временная зона MSK (UTC+3).

2.4. Служба Сопровождения Клиентов

Все запросы Клиентов и представителей Клиентов, направленные через Панель управления, обрабатываются сотрудниками Службы Сопровождения Клиентов.

Время первичного рассмотрения указано в следующей таблице.

Время реакции на запрос	Не более 30 минут
--------------------------------	-------------------

Время рассмотрения запроса может увеличиться в следующих случаях:

- если она оказалась нетиповой и потребовала привлечения профильных специалистов;
- если она относится к организационным, административным, финансовым вопросам и поступила вне периода, указанного в пункте 2.1;



- если она требует каких-либо уточнений или дополнений со стороны Клиента, а оперативно связаться с ним не удаётся.

3. Компенсация

Размер компенсации рассчитывается за каждую виртуальную машину. Компенсация предоставляется Провайдером Клиенту после окончания периода оказания Услуги только за каждую виртуальную машину (ВМ) в отдельности, если фактическая доступность Услуги была меньше указанной в п. 2.2. настоящего соглашения по правилам, изложенным в следующей таблице.

Фактическая доступность ВМ, %	Размер компенсации*, %
$99,90 > A \geq 99,72$	5
$99,72 > A \geq 99,45$	10
$99,45 > A \geq 98,90$	15
$98,90 > A \geq 96,71$	20
$96,71 > A \geq 76,98$	50
$76,98 > A$	100

* От стоимости по тарифу соответствующей Услуги за каждую виртуальную машину (ВМ) в отдельности в соответствующий период оказания Услуги.